

Kód:	ČVUT_SP_2024_05_V01
Druh:	Směrnice prorektorky pro bakalářské a magisterské studium
Č. j.:	CVUT00016354/2024
Oblast normy:	ST studijní
Organizační závaznost:	ČVUT
Garant:	51963 Centrum informačních a poradenských služeb (CIPS) Mgr. Klára Trávníčková
Vydavatel:	Doc. Dr. Ing. Gabriela Achtenová prorektorka pro bakalářské a magisterské studium
Počet stran:	11
Počet příloh:	0
Rozdělovník:	Radka Slabá
Dotčené osoby:	zaměstnanci, uchazeči, studenti
Forma zveřejnění:	Inforek
Nahrazuje:	
Datum vydání:	dnem podpisu
Účinnost:	23.09.2024
Platnost:	dnem podpisu
Další informace:	
Podpis vydavatele:	

prorektorka pro bakalářské a magisterské
studium

Seznam souvisejících dokumentů

Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších předpisů
Etický kodex ČVUT
Směrnice rektora ČVUT týkající se způsobu nakládání, ochrany a práce s osobními údaji

Obsah

Článek 1 Právní rámec poradenství na ČVUT a jeho organizační struktura.....	4
Článek 2 Podmínky poradenství na ČVUT.....	5
Článek 3 Typy a formy poskytovaného poradenství	6
Článek 4 Další činnosti poradenských pracovišť ČVUT.....	7
Článek 5 Poradce a zásady poskytování poradenství	7
Článek 6 Zásady poradenské a další činnosti poradenských pracovišť	8
Článek 7 Práva a povinnosti poradenských pracovišť ČVUT.....	9
Článek 8 Práva a povinnosti klienta	9
Článek 9 Mlčenlivost a diskrétnost	10
Článek 10 Ochrana osobních údajů klientů.....	10
Článek 11 Propagace poradenství	11

Článek 1 Právní rámec poradenství na ČVUT a jeho organizační struktura

- 1.1 Vysokoškolské poradenství je proces, při kterém veřejná vysoká škola poskytuje informační a poradenské služby podporující přijetí ke studiu, úspěšné studium, uplatnění v praxi i v běžném životě.
- 1.2 Povinnost poskytovat poradenství a základní právní rámec pro jeho poskytování vyplývá z § 21 zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), v platném znění (dále jen „ZVŠ“). Bližší pravidla pro poskytování poradenství, postavení poradenského pracoviště, práva a povinnosti klientů, práva a povinnosti poradců, zásady poskytování poradenství stanovuje tento metodický pokyn.
- 1.3 Poradenské a informační služby byly na ČVUT zřízeny v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, ve znění pozdějších předpisů. Služby zajišťují tato poradenská pracoviště:
 - Centrum informačních a poradenských služeb ČVUT a kariérní centrum (CIPS - KC)
 - ELSA Středisko pro podporu studentů se specifickými potřebami (ELSA).Předmětem jejich činnosti je poskytovat bezplatné odborné poradenství především ve studijní, psychologické, psychoterapeutické, speciálně-pedagogické, sociálně-právní, kariérní a duchovní oblasti, dále jen „poradenská činnost“.
- 1.4 Poradenská činnost je poskytována zejména uchazečům o studium na ČVUT, studentům ČVUT, absolventům ČVUT a zaměstnancům ČVUT (dále jen „klient“).
- 1.5 Pravidla a standardy poskytování poradenských služeb na ČVUT slouží ke garanci kvality poradenských služeb a k orientaci pracovníka poskytujícího poradenskou činnost i klienta v jeho právech a povinnostech. Dodržování těchto pravidel je závazné pro všechny pracovníky poradenských pracovišť ČVUT, včetně jejich smluvních partnerů.
- 1.6 Smluvními partnery jsou osoby, které pro poradenská pracoviště ČVUT poskytují poradenskou činnost na základě jiného pracovněprávního poměru, nežli je pracovní smlouva, DPP, DPČ. Jedná se o osoby, které poskytují poradenskou činnost na základě smlouvy o spolupráci, živnostenského oprávnění, nebo na základě obdobného právního vztahu.
- 1.7 Všichni pracovníci poradenských pracovišť ČVUT se ve své činnosti řídí Etickým kodexem ČVUT, Směrnicí rektora ČVUT týkající se způsobu nakládání, ochrany a práce s osobními údaji, dále Etickým kodexem pracovníků vysokoškolských poraden, a dalšími kodexy či standardy dle svého profesního zaměření; např.: Etickým kodexem Asociace klinických psychologů ČR, Etickým kodexem České asociace pro psychoterapii, Etickým kodexem Asociace pracovníků speciálně poradenských center a Standardy vysokoškolského poradenství AVŠP. Tato povinnost platí také pro smluvní partnery poskytující pro ČVUT poradenskou činnost.

Článek 2 Podmínky poradenství na ČVUT

Pro poradenství zajišťuje ČVUT při zohlednění rozsahu poskytovaného poradenství i počtu klientů odpovídající podmínky spočívající v:

- prostorovém zázemí vhodném pro poradenství, které umožní jeho kvalitní a diskrétní realizaci (samostatné konzultační místnosti, místnosti pro skupinové aktivity, diskrétní zóny atp.),
- technickém vybavení odpovídajícím poradenství a kapacitám pracoviště (vybavení pro distanční poskytování služeb, elektronický evidenční systém atd.),
- personálním zajištěním kvalifikovanými pracovníky a případně administrativně-technickou podporou,
- finančním zajištěním poradenství,
- možnosti účasti poradenského pracoviště na jednáních řídicích nebo poradních orgánů vysoké školy,
- možnosti navrhování změn a přijímání opatření na základě řešených témat a poskytovaných služeb,
- prostoru pro komunikaci s cílovými skupinami v rámci komunikačních nástrojů vysoké školy, a to jak ve smyslu nabídky služeb, tak ve smyslu osvěty a prevence.

Článek 3 Typy a formy poskytovaného poradenství

Poradenská činnost je zaměřena na pomoc při řešení obtíží spojených se studiem, s životní situací, dále v oblasti kariérového rozvoje atd. Veškeré služby jsou poskytovány bezplatně. Některé typy poradenství a služeb jsou poskytovány i v anglickém jazyce.

3.1 Typy poradenství

Poradenská pracoviště mohou poskytovat tyto typy poradenské činnosti dle svého zaměření:

- studijní poradenství orientované zejména na pomoc s výběrem vhodného studijního programu, komplikace, problémy a překážky týkající se studia na vysoké škole,
- speciálně pedagogické poradenství zaměřené na podporu a provázení studiem studentů se specifickými potřebami, které vyplývají z jejich postižení či zdravotního znevýhodnění,
- kariérové a personální poradenství orientované na možnost poznat a rozvíjet své schopnosti, dovednosti a zájmy; umožňuje klientovi řídit jeho individuální dráhu ve vzdělávání a odborné přípravě, při jeho přípravě na uplatnění v praxi, v práci i v jiných oblastech, a využívat k tomu schopnosti a dovednosti klienta,
- psychologické poradenství založené na modelu poradce vs. klient, poskytuje možnost zde diskrétně konzultovat a řešit své osobní problémy, krizové situace, mezilidské konflikty ve škole i v soukromí,
- psychoterapeutické poradenství kombinující prvky psychoterapie a poradenství jehož cílem je pomoci klientovi řešit jeho životní situace prostřednictvím porozumění jeho myšlenkám, emocím a chování,
- právní poradenství spočívající v řešení situace související se studiem, výkladu právních a vnitřních předpisů v oblasti studia,
- sociálně právní poradenství v souvislosti s řešením finančního zabezpečení studentů (stipendia apod.),
- duchovní poradenství zaměřené na duchovní otázky,
- řečové poradenství poskytující možnost rozvoje verbálního i neverbálního projevu a sebe prezentace studentů,
- osobnostní rozvoj poskytující studentům podporu při hledání zdravého sebepojetí,
- koučování.

3.2 Formy poradenství

Poradenství má formu individuálních či skupinových konzultací, a to buď osobně, telefonicky, online nebo ve formě emailové komunikace:

- osobní konzultace – poskytnutí individuální konzultace v prostorách poradenských pracovišť,
- telefonická konzultace – poskytnutí individuální konzultace během telefonického hovoru,
- e-mailová konzultace – poskytnutí individuální konzultace během e-mailové korespondence,
- online konzultace – poskytnutí individuální konzultace prostřednictvím hovoru přes MS Teams a jiné aplikace.

Článek 4 Další činnosti poradenských pracovišť ČVUT

- 4.1 Kromě poskytování individuální poradenské činnosti ve výše uvedených oblastech a zaměření mohou poradenská pracoviště pořádat také vzdělávací a rozvojové semináře, přednášky a workshopy pro studenty i zaměstnance.
- 4.2 Poradenská pracoviště kromě poradenských činností zajišťují též činnosti směřující k osvětě a prevenci.
- 4.3 Poradenská pracoviště poskytují akademické obci informace o dění a situaci na fakultách a součástech, získané při práci s klienty a v průběhu poskytovaných služeb.

Článek 5 Poradce a zásady poskytování poradenství

- 5.1 Poradcem je zaměstnanec zařazený podle pracovní smlouvy, dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr, či smluvní partner, na základě uzavřené smlouvy o spolupráci, živnostenského oprávnění, či na základě obdobného právního vztahu, do poradenského pracoviště (dále také souhrnně jako „pracovníci poradenského centra“ nebo „poradce“). Úkolem poradce a smluvního partnera je poskytování poradenské činnosti v souladu s předepsanými pravidly pro jeho poskytování, legislativou a odbornou kompetencí.
- 5.2 Pro poskytnutí poradenské činnosti může vysoká škola využít i smluvního partnera za dodržení stejných podmínek a splňující stejné předpoklady jako zaměstnanec vysoké školy poskytující poradenskou činnost.
- 5.3 Poradce splňuje kvalifikační předpoklady pro poskytované poradenské činnosti a dále se průběžně odborně vzdělává.
- 5.4 Pokud je práce v režimu s odloženým zveřejněním, platí automaticky doba odloženého zveřejnění i na přílohy práce.
- 5.5 Poradce zachovává mlčenlivost a chrání osobní údaje klientů.
- 5.6 Poradce je ve vztahu ke klientovi a nabízené poradenské činnosti neutrální. Pokud se poradce ocitne ve střetu zájmů, přeruší poskytování služby a neprodleně tuto skutečnost oznámí vedoucímu pracoviště.

Článek 6 Zásady poradenské a další činnosti poradenských pracovišť

Všichni pracovníci poradenských pracovišť se řídí těmito zásadami:

- 6.1 Pracovník poskytuje poradenství a informace všem klientům bez ohledu na jejich rasu, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, sociální status apod.
- 6.2 Pracovník při jednání s klienty postupuje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a v jejich zájmu.
- 6.3 V případě střetu zájmů pracovník včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na kolegu či jinou službu, kde toto nehrozí.
- 6.4 Pracovník respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.
- 6.5 Pracovník respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo od ní odstoupit bez uvedení důvodu.
- 6.6 Pracovník nezhodnocuje lidskou důstojnost klienta v žádné situaci.
- 6.7 Pracovník je vázán povinností mlčenlivosti o všech osobních skutečnostech klientů, které zjistil při své práci. Pracovník je dále vázán mlčenlivostí o klientech, a to i po ukončení spolupráce s poradenským centrem.
- 6.8 Pracovník vede záznamy o klientech, poskytované službě a chrání tuto dokumentaci před případným zneužitím. Škola k tomu vytváří taková organizační a technická opatření, jejichž prostřednictvím se zamezí náhodnému nebo neoprávněnému úniku informací. Za tím účelem pracovník zejména uzamyká složky s dokumenty o klientech, zabezpečuje komunikační prostředky jako počítače, notebooky hesly, přístupovými právy apod.
- 6.9 Pracovník je povinen vyžádat si souhlas klienta s přítomností další osoby při konzultaci, která se účastní např. náslechu.
- 6.10 Pracovník má pro svou pracovní pozici příslušné vzdělání a průběžně si prohlubuje a zvyšuje svou kvalifikaci.
- 6.11 Pracovník realizuje jen takovou poradenskou či jinou činnost, která je v souladu s jeho kompetencemi určenými pracovní náplní, znalostmi a zkušenostmi.
- 6.12 Pracovník má právo odmítnout klienta, pokud si je vědom toho, že není kompetentní k řešení problematiky klienta, nebo pokud by z osobních důvodů neposkytl nestranné a nezávislé služby.
- 6.13 Pracovník může odmítnout poskytovat službu klientovi či ji ukončit, pokud tento uvádí zjevně nepravdivé údaje, dlouhodobě nespolupracuje (např. nechodí na smlouvané schůzky), nevyvíjí vlastní aktivitu k řešení problému, je pod vlivem alkoholu, drog nebo chová-li se agresivně či z důvodu nepříslušnosti podnětu.

Článek 7 Práva a povinnosti poradenských pracovišť ČVUT

7.1 Vedoucí Poradenské pracoviště má právo:

- odmítnout poskytnutí poradenské služby,
- ukončit poskytnutí poradenské služby,
- odkázat klienta na externí službu v případě, že pracoviště poptávanou službu neposkytuje nebo v poskytovaných službách není volná kapacita,
- využít supervize pracovníků poradenského pracoviště či externí supervize vedené odborníkem, který splňuje kvalifikační předpoklady pro tuto práci.

7.2 Poradenské pracoviště je povinno:

- poskytnout v úvodu spolupráce klientům informace o formě a možnostech poradenství,
- poskytovat kvalitní poradenské služby všem zájemcům, kteří splní stanovené podmínky, a to rovným a nediskriminačním způsobem,
- respektovat požadavky a osobní volby klienta,
- poskytovat poradenské služby diskrétním způsobem a zajistit mlčenlivost pracovníků i zabezpečení získaných informací a osobních údajů klientů.

Článek 8 Práva a povinnosti klienta

Klientem je uchazeč o studium, student, nebo zaměstnanec ČVUT. Absolvent ČVUT může být klientem po dobu maximálně 2 let od ukončení studia, a to ve službě kariérního a personálního poradenství.

8.1 Klient má právo:

- na informace o poradenství, podmínkách a způsobu jeho poskytování,
- odmítnout nabízenou službu bez udání důvodu,
- požádat o změnu poradce u vedoucího pracoviště (písemně, i v el. podobě),
- poskytnout zpětnou vazbu či hodnocení služeb poradenskému pracovišti,
- podat stížnost písemnou formou (i v el. podobě) vedoucímu pracoviště.

8.2 Klient je povinen dodržovat podmínky a pravidla jednotlivých služeb, které jsou pro každou službu specifikovány na webových stránkách jednotlivých poradenských pracovišť.

Článek 9 Mlčenlivost a diskrétnost

- 9.1 Z důvodu zajištění odborné péče a s ohledem na situace vyžadující součinnost ostatních součástí školy, je po předchozím souhlasu klienta možno konzultovat situaci s dalšími odborníky v rámci ostatních součástí školy.
- 9.2 Poradce také může konzultovat situaci s kolegy mimo ČVUT, na intervizním nebo na supervizním setkání. Tento postup se drží etických pravidel kolegiální spolupráce a sdílené jsou pouze ty informace, které jsou nezbytné pro efektivní spolupráci celého systému poradenské péče.
- 9.3 Výjimkou z mlčenlivosti jsou získané informace o okolnostech, které naplňují zákonem danou ohlašovací povinnost u vybraných trestných činů obecného ohrožení nebo ohrožení klienta.
- 9.4 Poradce je ve vztahu s klientem vázán mlčenlivostí. Zprostit poradce mlčenlivosti může pouze klient. Mlčenlivosti může být poradce zproštěn na základě podmínek daných platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky.

Článek 10 Ochrana osobních údajů klientů

- 10.1 Všichni pracovníci poradenských pracovišť jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích a informacích, o kterých se dozví v souvislosti s poskytováním poradenství.
- 10.2 Nedílnou součástí poskytování poradenských služeb je práce s osobními údaji klientů. Pracovníci poradenských pracovišť s nimi pracují v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČVUT v Praze, zejména v souladu s nařízením Evropské unie 2016/679, o ochraně osobních údajů známým pod zkratkou GDPR, a také podle vnitřních předpisů ČVUT pro zpracování a ochranu osobních údajů. S poskytnutými osobními údaji pracují pouze pracovníci poradenských pracovišť. Přístup k osobním údajům navíc nemají všichni pracovníci, nýbrž pouze ti z nich, kteří se bezprostředně podílejí na řešení klientova případu. Případné sdílení osobních údajů klienta mezi pracovníky poradenských pracovišť se týká pouze těch, jejichž odbornost je nezbytná pro to, aby klientovi mohla být poskytnuta komplexní poradenská péče. Nakládání s osobními údaji klientů je popsáno ve Směrnici rektora ČVUT týkající se způsobu nakládání, ochrany a práce s osobními údaji.

Článek 11 Propagace poradenství

Poradenské pracoviště vhodným způsobem a dostupnými nástroji propaguje nabízené poradenské služby tak, aby byly informace o nich snadno dohledatelné a dostupné.

Základním nástroji propagace poradenství na ČVUT jsou:

- webové stránky poradenských pracovišť a univerzity
- Portál podpory ČVUT
- Sociální sítě
- LCD panely
- Tištěné materiály
- Využití emailové komunikace